



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

**Clima Organizacional y Calidad Del Servicio Educativo En La Institución
Educativa N° 80372 – Cushcanday – Agallpampa- Otuzco - La Libertad - 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Autor:

**Kelvin Rosario Avalos Pérez
(ORCID: 0000-0001-7179-5793)**

Asesor:

**Dr. Mario Andrés Terrones Marreros.
ORCID 0000-0001-7841-9977**

Línea de Investigación:

Gestión y Calidad Educativa.

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi familia,
quienes siempre estuvieron a mi lado
dándome las fuerzas y el apoyo para
lograr mis objetivos.

El autor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a
Nuestra Alma Mater la Universidad César Vallejo,
que a través de sus maestros nos transmitieron sus conocimientos,
orientaciones y experiencias con sentido de responsabilidad y rigor académico,
en el transcurso de los años, sin los cuales no seríamos los profesionales que somos.
Así mismo, a mi asesor el Dr. Mario Andrés Terrones Marreros, por sus indicaciones,
paciencia y conocimiento,
para lograr culminar esta investigación.

PAGINA DE JURADO

MG. FILOTER TELLO YANCE
Presidente

MG. DIAZ AGREDA JORGE LUIS
Secretario

Dr. TERRONES MARREROS MARIO ANDRÉS
Vocal

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Kelvin Rosario Avalos Pérez con DNI N° 19081344, estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Trujillo, declaro que la Tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad Del Servicio Educativo En La Institución Educativa N° 80372 – Cushcanday – Agallpampa- Otuzco - La Libertad – 2019” presentada en 86 folios para la obtención del grado académico es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, agosto del 2019

Br. Kelvin Rosario Avalos Pérez

DNI: 19081344

ÍNDICE

	Pág.
CARARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DE JURADO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODO	31
2.1 Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento	34
2.6. Método de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
Anexo 01: Instrumento de clima organizacional.....	65
Anexo 02: Validación en confiabilidad de instrumento clima organizacional	66
Anexo 03: Cuestionario Calidad educativa.....	70
Anexo 04: Validación en confiabilidad de instrumento Calidad del servicio educativo.....	72
Anexo 05: Certificado de validación por un experto	78

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de variables</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Tabla 3: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Tabla 4: Pruebas de chi-cuadrado.....</i>	
<i>Tabla 5: Medidas simétricas</i>	
<i>Tabla 6: Resultado de prueba d de Sommers</i>	
<i>Tabla 7: Resultado de prueba Tau b de Kendall.....</i>	

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	
<i>Figura 2: Determinación del clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372-Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región, La Libertad 2019.....</i>	

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la asociación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019.

El sustento de las variables de investigación se basó a las referidas en las escuelas: estructuralistas, humanistas, sociopolítica y crítica quienes centran sus estudios en el clima organizacional. Martin y Colbs (1998). Esta investigación fue descriptiva correlacional. La muestra se dio por conveniencia y consigno a los 14 docentes que constituyen toda la población. La técnica la encuesta y como instrumentos utilizados fueron el cuestionario clima organizacional y el cuestionario de calidad educativa, los mismos que fueron validados en confiabilidad y constructo. Los resultados nos permiten concluir el nivel de clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa alcanzó el nivel bueno 21.4% (3 docentes), en el nivel regular obtuvo 64.3% (9 docentes), y en el nivel deficiente 14.3% (2 docentes). La calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday presento dispersión entre el nivel bueno 21.4% (3 docentes), en el nivel regular 42.9% (6 docentes), y en el nivel deficiente 35.7% (5 docentes). Respecto al objetivo general se encontró una alta relación estadística con el nivel significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 1% ($p>0.01$) lo mismo que fue confiado por el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.913$, demostrándose que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo. Con lo que queda demostrada la hipótesis de la presente investigación “Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019”.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad de servicio educativo, docentes

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the association between the organizational climate and the quality of the educational service in the Educational Institution N ° 80372- Cushcanday, Agallpampa district, Otuzco province La Libertad region 2019.

The support of the research variables was based on those referred to in schools: structuralists, humanists, sociopolitics and critics who focus their studies on the organizational climate. Martin and Colbs (1998). This research was descriptive correlational. The sample was given for convenience and consigned to the 14 teachers who make up the entire population. The survey technique and as instruments used were the organizational climate questionnaire and the educational quality questionnaire, which were validated in reliability and construct. The results allow us to conclude the level of organizational climate in the Educational Institution No. 80372- Cushcanday, Agallpampa district reached the good level 21.4% (3 teachers), at the regular level it obtained 64.3% (9 teachers), and at the level poor 14.3% (2 teachers). The quality of educational service in the Educational Institution No. 80372- Cushcanday showed dispersion between the good level 21.4% (3 teachers), at the regular level 42.9% (6 teachers), and at the poor level 35.7% (5 teachers). Regarding the general objective, a significant statistical association was found, showing the significance for the variables being greater than 5% ($p > 0.05$), demonstrating that the data is distributed in a normal way, using the Pearson correlation parametric test to determine the relationship between the same variables that was confirmed by the Shapiro Wilk test, this is due to samples below 50 ($n < 50$). With what is demonstrated the hypothesis of the present investigation “There is a significant association between the organizational climate and quality of the educational service in the Educational Institution N ° 80372- Cushcanday, district of Agallpampa, province of Otuzco region La Libertad 2019”.

Keywords: Organizational climate, Quality of educational service, teachers

I. INTRODUCCIÓN

La problemática sobre la eficacia de la educación, es un tema que busca crear estándares para poder regular la calidad educativa en los diferentes aspectos de la labor pedagógica y en los agentes educativos, siendo un concepto relativamente nuevo en educación que se ha introducido gradualmente a partir del año 2000 por el Ministerio de Educación. Debe quedar claro que el maestro o maestra ya no es solo un servidor público, su trabajo es para una sociedad que se está volviendo más diversa y pluralista, y brinda a todos los jóvenes un ejemplo de educación que los prepara, no solo para desarrollarse dentro de una sociedad que demanda de ellos un conjunto de contenidos, sino también para participar de la vida cívica del país. Existe evidencia de una mayor demanda de responsabilidad en la carrera docente, lo que se manifiesta en la disposición de la política pública, los dispositivos de garantía de eficacia, como los estándares de formación docente y la profesionalización de la carrera.

La eficacia de la educación está en la satisfacción de los agentes educativos: el estado, los padres, los estudiantes y la comunidad. Estos últimos determinan la calidad de acuerdo con sus expectativas de mejora de calidad de vida, mientras que el primero se refleja en el cumplimiento de los estándares y la aplicación del Nuevo diseño curricular nacional que permita tener datos precisos sobre la permanencia y promoción de los estudiantes en el régimen pedagógico.

En este ámbito debo ubicar a la I.E. N° 80372 como una institución rural ubicada en el pueblo menor de Cushcanday, provincia de Otuzco; encuentra poco apoyo por parte de los docentes en referencia a la evaluación del trabajo pedagógico, que presenta evidencia de valor de baja calidad; por otra parte, el escaso interés de los docentes tiene un impacto en la eficacia de la educación dada a los estudiantes siendo demostrada con los calificativos en las áreas curriculares, como también en las pruebas censales y en los diversos concursos nacionales impulsados por el MINEDU. Por lo que la mejora del clima organización se presenta como una alternativa para optimizar la eficacia de la prestación educativo, y por ende los aprendizajes de los alumnos.

López, (2010) detallo en su artículo de revista científica “Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. un conjunto de variables que influyen en la gestión escolar y la relación entre ella, así como el impacto que tiene la gestión en la calidad de la educación de las organizaciones. La muestra consto de 70 fábricas en las

Regiones V, VIII y Región de Trotana. Los instrumentos se aplicaron a una muestra de 1,470 profesores y gerentes que trabajan con una base de 60,000 datos. Siendo las conclusiones de los resultados obtenidos a través del estudio empírico los siguientes: Con respecto a los efectos directos presentados en el modelo final, las variables que se relacionan con las dimensiones de liderazgo, recursos y procesos afectan los resultados de las variables de una manera estadísticamente significativa”. En relación con las otras variables, sus efectos indirectos sobre la calidad de la educación son estadísticamente insignificantes. En conclusión, estos son los comportamientos más significativos de cada una de las dimensiones que se muestran en el modelo causal.

Medina, F. (2012) quien en su investigación señalo que la satisfacción está en la medición del servicio de la de la familia. “En el caso del campus 8 COBAQ, presentado en la Universidad Autónoma de Querétaro, su principal objetivo era proponer un método para medir la apreciación de la familia del servicio educativo, desarrollar un medio para medir el indicador de medición, sus principales conclusiones fueron: la satisfacción de los padres es muy importante a medida que aumenta la calidad del servicio educativo. Para hacer esto, se considera relevante construir una evaluación que conduzca a la recopilación de información, especialmente si mencionamos clases, cafeterías y baños. En los hallazgos más importantes, vale mencionar que el 97% de la muestra menciona que la escuela es mejor o que vale lo mismo que otras instituciones educativas”.

Martín (2000) quien en su artículo de revista científica “*Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*” señalo que “las organizaciones educativas son entendidas como el lugar en el que confluyen todos los elementos y los factores del sistema, y están ubicadas en contextos complejos y cambiantes con los que deben convivir y a los que deben respuestas. El clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes y facilita, no sólo los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio. El clima o ambiente de trabajo en las organizaciones constituye uno de los factores determinantes y facilitadores de los procesos organizativos y de gestión, además de los de innovación y cambio. El clima de trabajo en las organizaciones es a la vez un elemento facilitador y también el resultado de numerosas interacciones y planteamientos organizativos, entre los que destaca especialmente la planificación con todos sus elementos, instrumentos y vertientes, sin olvidar el elemento humano y, consiguientemente, la comunicación, participación, confianza y respeto, entre otros”.

Berthoud y Lopez (2013) argumentaron en su libro de investigación científica “*Clima y cultura, componentes de la calidad educativa*” “el inconveniente dado en los espacios institucionales repercute sobre la calidad educativa, es sin lugar a duda la pobre o nula gestión en ocasiones sobre el clima institucional, imposibilitando la realización del fin propuesto en ellas, o al menos su legítima búsqueda. Es realmente un verdadero desafío por parte de las instituciones educativas, si en verdad quieren adentrarse en este milenio como una organización activa, operativa, competente y exigente. Así, deben identificar sus fortalezas y debilidades, para que una vez detectadas, puedan brindar un servicio educativo de calidad total, donde se promueva la participación de todos, la integración, el trabajo en equipos, y el despliegue de potencialidades personales a favor de la comunidad educativa”. Por último, “se hace necesario señalar que debemos asumir una escuela diferente, más flexible y permeable a la realidad, en lo que se pueda y deba adaptar, por medio de un proceso de innovación permanente” (Ministerio De Educación Y Cultura De La Nación: 1998).

Mendoza, (2012) “en su tesis” “*Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una Institución Educativa de Ventanilla*” cuyo “objetivo fue determinar el grado de relación que existe entre las variables clima organizacional y rendimiento académico. En esta investigación la población estuvo conformada por 1841 alumnos que corresponden a una institución educativa de Ventanilla; todos domiciliados de la zona, provenientes de familias disfuncionales con un nivel socioeconómico y cultural bajo. La muestra fue de 120 alumnos (63 mujeres y 57 hombres) que fueron elegidos mediante el muestreo no probabilístico de tipo disponible. Por lo que se concluyó que existe relación significativa positiva moderada entre el clima organizacional y el rendimiento académico en alumnos del tercer grado de educación secundaria en una institución educativa de Ventanilla. Existe relación significativa positiva moderada entre el clima organizacional en su dimensión estructura y el rendimiento académico de los alumnos del tercer grado de secundaria en una institución educativa de Ventanilla. Existe relación significativa positiva moderada entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y el rendimiento académico de los alumnos del tercer grado de secundaria en una institución educativa de Ventanilla. Existe relación significativa positiva moderada entre el clima organizacional en su dimensión relaciones y el rendimiento académico de los alumnos del tercer grado de secundaria en una institución educativa de Ventanilla. Existe relación significativa positiva con tendencia baja entre el clima organizacional en su dimensión

identidad y el rendimiento académico de los alumnos del tercer grado de secundaria en una institución educativa de Ventanilla”.

Con relación a la variable “Clima organizacional”, las organizaciones públicas del Ministerio de Educación tienen como objetivo atender a los interesados y servir a la persona humana, como señala nuestra Constitución Política (1993) “La persona humana es el fin supremo del Estado”, sin embargo para este fin, el capital humano es un recurso trascendental por lo que requiere de personas, procesos y posicionamiento.

Munch, (2009) señaló: “Las empresas tratan de favorecer el progreso humano al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes pues en el caso de los servicios y sobre todo especializados, la forma de darlo, su interacción es fundamental”.

Parsons, 1996 propuso “una teoría en que las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad y hacía un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad. Esta teoría proponía, además, un camino que permitiera integrar la personalidad, el sistema social organizacional y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles, los status y las expectativas, tomadas en consideración las orientaciones de la personalidad y las orientaciones normativas”.

“El clima organizacional, como sistema, refleja el estilo de vida completo de una organización; si este clima es mejorado, por implicancia se da una mejoría en el desempeño de los integrantes de la organización. Cuando se analiza el clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se aprecian dos niveles: a) las características del ambiente de trabajo, y b) la influencia que la percepción de este ambiente tiene sobre la conducta de sus integrantes” (Parsons, 1996) Las características del ambiente del grupo hacen referencia al conjunto de fenómenos psicológicos grupales (motivación, liderazgo, etc.) que ocurren entre los integrantes de la organización y que guardan relación con las esferas afectivas, cognitivas y conativas de cada persona; sin embargo el análisis de estos procesos psicológicos básicos se realiza mediante las dimensiones del clima organizacional y no con las herramientas conceptuales tradicionales.

La conducta de las personas influye en el clima laboral implicando radicalmente en la síntesis de las actividades ya que desde la “perspectiva psicológica de las organizaciones, todas las funciones y tareas que realizan sus integrantes son conductas, y por ello tienen una base en las características personales de sus miembros”.

Sotomayor, (2013) considero que “el clima organizacional es un concepto sistémico, en el que cada organización es única, ya que posee su propia cultura, tradiciones y métodos de acción, que en su totalidad constituyen su clima organizacional, el cual es importante en la medida que influye en la motivación, desempeño y satisfacción en el cargo”.

Miranda y Bustos (2001) señalaron que el “concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar: El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve”.

El Clima y los individuos que la componen con las estructuras y características organizacionales, forman un sistema interdependiente altamente eficiente. La forma como cada trabajador influye en el clima institucional se percibe en la institución, por ejemplo: si una persona aprecia opuesto el clima de su organización, tendrá preferencia a comportarse defensivamente, aunque este no necesariamente sea consecuente del papel y de la existencia de los factores que la componen. Unos sienten la impresión de bienestar, agrado y de un contexto gratificante emocionalmente, otros al contrario se sentirán mal insatisfechos con su salario actual, con su director o grupo, etc. y estas condiciones establecen el ideal de actitudes y comportamientos que adoptarán.

El Clima Organizacional tiene una importante concordancia en la determinación de la cultura organizacional de una estructura, entendiendo como Cultura Organizacional, al modelo general de conductas, creencias y valores compartidos en los miembros de una organización. Las percepciones y respuestas que contienen el Clima Organizacional se producen en una gran variedad de elementos. “Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)” (Bustos & Miranda, 2001)

Clima Organizacional es la cualidad o propiedad del contexto organizacional, que aprecian o experimentan los integrantes de la estructura, y que influyen en su comportamiento. Chiang, Salazar y Núñez (2007) concluyeron que “una persona pueda

trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal”. “Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.” (Kolb, Rubín & Macintyre, 2001).

“Se entiende como Cultura Organizacional la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales” de (Likert, 1961), esto involucra reconocer elementos de desarrollo y consolidación de una cultura organizacional como son símbolos, lenguajes propios, transmisión oral de leyendas y mitos; sistemas de recompensas económicas y no económicas. La cultura organizacional es, pues, el acumulado de valores, dogmas y entendimientos significativos que los miembros de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

Kolb, Rubín y McIntyre (2001) desarrollaron una sucesión de averiguaciones que reportan en materia de comportamiento organizacional, como liderazgo, motivación y clima laboral como relevancia de variables; especialmente existen reportes que señalan una relación directa entre liderazgo y clima laboral. “Una asociación entre un tipo de clima laboral y una motivación particular hacia el trabajo. El clima laboral se asocia a cambios en rasgos de personalidad aparentemente estables. Estos alcances han permitido sugerir modelos de intervención que optimicen los procesos psicológicos involucrados en el comportamiento organizacional, particularmente el diagnóstico del clima laboral y motivación resultan aspectos psicológicos que permiten determinar: el funcionamiento de las instituciones. Los aspectos preventivos y correctivos en la organización. Los parámetros para la optimización del servicio”.

En resumen el Clima Organizacional es determinante para una organización en la forma que se toman las decisiones dentro o fuera de ella. El Clima Organizacional afecta la

actuación y la percepción de la persona tanto dentro de la propia organización como en el cambio de una organización a otra.

Likert, (citado por Bruner 1987) en su teoría de los sistemas determinó los siguientes tipos de Clima organizacional:

“Clima tipo Autoritario Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de órdenes e instrucciones específicas”.

“Clima tipo Autoritario Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. Clima tipo Participativo Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima”.

“Clima tipo Participativo Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados”.

Litwin & Stringer, (1968) explicaron en base a la existencia de nueve dimensiones el clima existente en una determinada empresa, tales como: Estructura: Simboliza la idea que tiene los integrantes de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. “La

medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado. Responsabilidad (empowerment): Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo”.

Recompensa: conocimiento de los miembros sobre el acomodamiento de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la disposición en que la organización maneja más el premio que el castigo.

Desafío: Corresponde a la impresión que tienen los integrantes de la organización acerca de los retos que impone el trabajo. Es la disposición en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de conseguir los objetivos propuestos.

Relaciones: Es la apreciación por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un local de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre los integrantes de la empresa.

Cooperación: Emoción de los miembros de la empresa sobre la presencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros integrantes del grupo.

El énfasis está dado en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares: Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las reglas de beneficio.

Conflictos: Implica el estado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: es la sensación de compartir los objetivos personales con los miembros de la organización.

La caracterización del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los conocimientos que determinan las conductas organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en actitudes y conductas de los miembros, en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. Al respecto cabe precisar que, de los diversos enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que considera que el comportamiento de un trabajador no es una resultante mecánica de los factores

organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Por su parte, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros.

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, como sistema autopoiético de decisiones, compone el tema de reflexiones sobre el que se construye la definición de clima.

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto. Veremos, en primer lugar, la de Likert, (1961) sostuvo que en la “percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales”. “Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. Finalmente, indica también que las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Así mismo es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva”. Este punto de vista sustentado por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Thomas: " Lo que los hombres definen como real, se torna en sus consecuencias". Además puede ser registrada como un acercamiento metodológico, dado que es la experiencia de los miembros de la organización lo que resulta central en la determinación de lo que es el clima de una organización. No tiene sentido, por lo tanto, hablar de un clima organizacional si éste no es estimado desde la práctica de los personas que pertenecen a la organización, los que con sus decisiones dan existencia a la organización, que con sus acciones determinan un cierto clima y con sus prácticas, lo viven.

Maslow, (1982) señaló “que las necesidades superiores se plantean en el individuo una vez que éste veía relativamente satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades que seguían en la escala a las seguridades eran las de pertenencia. El saberse

perteneciendo a un grupo, el sentirse integrado una organización, podría ser altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de seguridad”. Este sentimiento de pertenencia podría ser fomentado en una organización que se preocupara de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella”. Así, cada individuo integrante de la organización podría apreciar que era parte del sistema y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia. “Una vez razonablemente satisfechas las necesidades de pertenencia, comienza a aparecer según Maslow las necesidades de estima y autoestima”. “La estima y la autoestima se encuentran relacionadas, porque Mead ha demostrado que la persona construye su percepción de sí misma a partir de la percepción que tiene de la apreciación que los demás hacen de sí”. Un individuo que se ve reconocido y apreciado por quienes lo rodean y son importantes para él, es probable que desarrolle una imagen favorable de sí mismo. Estas necesidades de estima y autoestima podrían ser desarrolladas por un sistema organizacional que permitiera y fomentara el reconocimiento del trabajo de sus miembros. “Este reconocimiento puede ser hecho parte de un sistema de recompensas y, también, parte de un estilo participativo consultivo, en que cada persona puede sentir que su aporte es valioso para la organización a la que pertenece los niveles de participación pueden ser vistos como siguiendo un ordenamiento escalonado, tal como el escalonamiento sugerido por Maslow para la aparición sucesiva de las necesidades”. En otras frases, lo primero que se plantearía a las personas sería tener un nivel pequeño y aceptable de salario, que les admitiera asegurar la satisfacción de sus necesidades fisiológicas. Apenas este nivel remunerativo se encuentra razonablemente satisfecho, aparece inmediatamente la necesidad de tener seguridad laboral, que permita que las personas puedan estar tranquilas respecto al futuro cercano. “Una vez que el trabajo se presenta como estable la persona desearía estar informada de lo que ocurre en la organización, sentirse a través de la información como un miembro con derecho propio a ser considerado parte de la organización. Esto puede ser ofrecido a través de una adecuada información, o participación informativa, pero en los casos en que ésta no se da es posible que surja el rumor como una manera informal que tiene el colectivo laboral de sentirse participando de la información organizacional. La participación consultiva corresponde a las necesidades de estima y autoestima y surgirá en sistemas organizacionales que entregan información adecuada a sus miembros. Es posible que sea el sistema organizacional el que una vez que ha entregado información a sus miembros desee obtener de ellos sugerencias que pudieran ser de utilidad”. Puede, también, ocurrir que sea el colectivo laboral el que sienta la necesidad de realizar sugerencias y aportar sus opiniones

acerca de temas atinentes a su labor. La participación resolutive tiene a su vez diversos grados, desde una participación minoritaria en la toma de decisiones, hasta la autogestión laboral, pasando por la congestión y por diversos esquemas en que se considera la posibilidad de permitir que los miembros de un sistema organizacional sean parte de su decidir. Este tipo de participación, en todo caso, también puede plantearse como una reivindicación por parte de los miembros de un sistema organizacional, que quieran tener una injerencia mayor en la toma de decisiones, o ser producto de la definición misma del sistema, en que se busca un mayor compromiso, responsabilidad e involucramiento de los miembros con la organización, sus tareas y su destino.

Con relación a la dimensión relaciones interpersonales debido a que el tema en demostración posee una amplia gama de matices y formas teóricas, ya que existen diferentes campos de investigación que estudian la problemática, tales como la psicología, medicina, psiquiatría y la educación. Los elementos teóricos relevantes que sustentan esta investigación, tales como: Rogers, (1999) en su “Teoría Humanista” aportó diversas opiniones provenientes de su misma actividad, “primero en la asesoría y la psicoterapia y luego directamente en la educación. Sus aportes más significativos son las innovaciones en técnicas de asesoría, teoría de la personalidad, filosofía de la ciencia, investigación en psicoterapia, grupos de encuentro. Esa relación será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida, mientras más favorable sea el clima psicológico en que se desarrolle y para ello” (Rogers, 1999) considera importante la presencia de tres condiciones:

“Autenticidad: mientras más se manifiesta el facilitador tal como es mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva”.

“Aceptación: aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictoria”.

“Comprensión Empática: de los sentimientos y pensamientos sin evaluar, ni juzgarlo, facilitara la posibilidad de que explore con libertad dentro de sus vivencias más profundas tanto a nivel consciente como inconsciente”.

Ausubel, Novak y Hanesian (1983) concluyeron que “las relaciones humanas se fortalecen cuando son significativas y estas son significativas cuando comparten intereses, en el caso organizacional comparten los valores u objetivos de la organización”. La mayor

parte de las investigaciones empíricas sobre la comunicación, proceden de Norte América, influenciados por bases teóricas desarrolladas en Europa. Tal es el caso de Lewin (1946), “pionero de la Dinámica de Grupos”, “los representantes de la Escuela de Frankfurt y de Erick Fromm”. Si bien es cierto que la incursión de Lewin (1946), “en el área de la comunicación fue accidental, constituyó para él una necesidad, debido a que el eje en torno al cual gira el proceso de integración de un grupo está en la claridad de las relaciones interpersonales de sus miembros; a él se debe las explicaciones de procesos que conceptualizó como bloqueos y filtraciones, que son perturbadores de la comunicación, así como la definición de las barreras y las distancias psicológicas y sociales”. Con base en ello formuló la hipótesis de que “la capacidad para comunicarse no responde a una cualidad innata sino adquirida, producto de un proceso de aprendizaje”. La autenticidad de una comunicación eficaz puede aprenderse y perfeccionarse (Lewin, 1946)

Con respecto a la dimensión estilo de dirección se refiere a la relación interactiva de un grupo de personas y alguien, a quien administrativamente, por posición en la estructura formal de la organización, se le ha asignado la función de dirección: la de administrador. Hay que tener presente que la función directiva no se da en un espacio irreal, sino en una unidad de acción concreta, que es la organización. “Así las cosas, la organización es un sistema compuesto por variadas interrelaciones y diversidad de protagonistas, que de una u otra manera ameritan un estilo de dirección y que conforman el clima organizacional.

En este sentido, se puede anotar que el estilo de dirección de una organización adquiere un conjunto de rasgos complejos y determinaciones múltiples, que lo identifican hacia un rol interno y externo de la organización. Independiente del estilo de dirección que se desarrolle en la organización, la dirección tiene una influencia significativa, ya que su actuación incide en todos los procesos de la organización; en el comportamiento del personal, de los clientes, de coordinación, en la definición del trabajo, la planificación, supervisión de la tarea y personal y otros”. En otras palabras, un estilo de dirección “encarna una definición de la situación, una versión propuesta o quizás impuesta de los modos de interacción social entre el líder y los que conduce” (Ball, 1989)

Con respecto a la dimensión sentido de pertenencia a búsqueda de una definición que nos ayude a comprender lo que es el sentido de pertenencia, revela que no existe un concepto que dé cuenta de manera satisfactoria de los elementos que le dan cuerpo ni de sus implicancias. Más está claro de que estamos ante un concepto que en general se asocia a un “sentimiento” desarrollado por los individuos en relación a formar parte de algún tipo de

conglomerado humano, provisto de cierta perdurabilidad en el tiempo. Así, desde la perspectiva de la teoría del comportamiento organizacional, sentido de pertenencia no es otra cosa que un elemento desde el cual se mide el clima al interior de una organización; otros, en cambio, lo vinculan a un sentido de comunidad, es decir, a las implicancias de formar parte de una colectividad o estructura social mayor que otorga redes de apoyo. No obstante, hay consenso respecto de que la pertenencia responde a un proceso de identificación de los individuos con distintos aspectos del conglomerado del que forma parte, el cual refiere a una semejanza, a un compartir (al menos en parte) algún valor, creencia, interpretación o propósito dentro de un grupo, lo que hace que la identidad individual devenga en identidad grupal. Esto nos lleva a reconocer que estamos frente a un elemento cargado de un fuerte componente subjetivo, y por lo tanto, complejo en la medida que está determinado, por un lado, por la variabilidad que impone dicha subjetividad y por otro, por la variabilidad que impone la especificidad de cada conglomerado. El pertenecer a algo puede significar formar parte de, no es suficiente para dar cuenta de la complejidad que encierra el concepto de sentido de pertenencia en la empresa moderna, pues generalmente se lo circunscribe únicamente a cuestiones como contrato, derechos y exigencias del sujeto al interior de una organización. El sentido de pertenencia va más allá, orientándose hacia un “sentirse parte de”, lo cual implica que es un elemento cargado de subjetividad, que podría estar ligado estrechamente con diversos aspectos gestados en el seno de la organización y de la actividad productiva, tales como al proceso de identificación de los individuos con la organización, el involucramiento con el trabajo, las relaciones afectivas establecidas en su interior, entre otros. En otras palabras, “el sentido de pertenencia, en la medida que se construye en relación a otro se constituye como una expresión del vínculo existente entre individuo y organización, cuyas características, como mencionamos anteriormente, estarán asociadas en gran parte a la confluencia de elementos de uno o más modelos productivos y de una cultura organizacional dentro de la empresa. En el marco de las relaciones de trabajo, el vínculo entre empresa y trabajador puede analizarse desde dos dimensiones que están implícitas en él. Por una parte, el compromiso que adquiere el trabajador con la organización, y por otro lado, el compromiso de la organización con el trabajador, que se traduce en un reconocimiento hacia su trabajo” (Oddó, 2000). Así, desde esta perspectiva conocer los rasgos del compromiso de los trabajadores, así como la percepción que éstos tienen acerca del compromiso que la Empresa adquiere con ellos, nos dará algunas luces respecto de las

bases que sustentan el vínculo con la empresa, y por ende, nos aproximará a los significados que subyacen el sentido de pertenencia.

Por otra parte, “la relación del compromiso con actitudes se refiere al proceso mediante el cual los miembros de una organización se identifican con sus objetivos, metas y valores, y desean pertenecer a ella para colaborar en su consecución. De acuerdo a esta tendencia, el compromiso puede definirse en base a tres elementos: a) Identificación. Adopción de los objetivos y valores de la organización como propios. b) Involucramiento. La inmersión psicológica en las actividades del propio trabajo. c) Lealtad. Sentimiento de afecto y unión con la organización. Dentro de esta misma tendencia, el compromiso puede definirse como la fuerza relativa de la identificación e involucramiento que un individuo siente por una organización en particular” (Chiang, Salazar & Núñez, 2007). Dicha relación se caracteriza por:

“Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización; la predisposición a realizar un esfuerzo considerable a favor de la empresa; un fuerte deseo de seguir formando parte de la organización”.

“Con respecto a los valores colectivos, Son las ideas que una comunidad ha ido creando y que considera como buenas en determinado tiempo son los ideales que una comunidad ha ido creando con el tiempo así como las personas tienen ideales en su vida así también los pueblos tienen ideales, las sociedades buscan que todos sus integrantes conozcan los valores colectivos, de ahí que eduquen de acuerdo con esos valores se solidariza la identidad de la comunidad y se alcanzara un bien común”. “Por qué los muchos son más inteligentes que los pocos y cómo la sabiduría colectiva da forma a los negocios, economía, sociedades y naciones, publicado por primera vez en 2013”, es un libro escrito por Sotomayor, (2013) “sobre la combinación de la información en grupos, que termina en decisiones que, argumenta él, son a menudo mejores que las que podrían haber sido tomadas por un solo miembro del grupo. La anécdota inicial cuenta la sorpresa de Francis Galton cuando en la feria del condado una muchedumbre dedujo con precisión el peso de un buey cuando sus estimaciones individuales eran aproximadas (y el promedio estuvo más cerca del verdadero peso del buey que las estimaciones por separado de la mayoría de los miembros de la muchedumbre, y también más cercana que cualquiera de las estimaciones de los expertos en ganado. La responsabilidad en el trabajo o laboral es un factor importante en los valores colectivos, es en definitiva las responsabilidades que asumimos (y nos delegan) en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado”. Es decir, cuanto mayor

sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa. No por ello se debe menospreciar al último eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general como indispensables y únicos; cada uno ocupándose de sus quehaceres diarios. Cuando recibimos un ascenso, aumentamos de categoría y por ello, se supone que nuestra carga es mayor. Pero no solo a nivel salarial, sino que el aumento debe reflejarse también en nuestro rendimiento, en el nivel de responsabilidad, en el status y por supuesto, en la motivación. Sin embargo, aunque siempre ha sido así la jerarquía laboral, cada vez son más las empresas en las que se valora a todos por igual, en busca de reforzar el trabajo en equipo; haciendo un reparto equitativo de responsabilidades entre los empleados y motivando el apoyo mutuo para sacar el mayor provecho de sus capacidades.

Se entiende la calidad educativa como el logro de aprendizajes, fruto de un proceso adecuado y eficaz, que responde a las necesidades y demandas de la sociedad en un contexto económico, político y cultural dado. La calidad depende de: Las características y participación óptima de los elementos que participan en el proceso educativo (infraestructura, maestros, padres de familia, alumnos, mobiliario, equipos, libros, etc.) . Los efectos concretos positivamente valorados que se producen en las personas que intervienen –directa e indirectamente– en el proceso (aspiraciones, beneficios individuales y sociales, metas como relevancia, pertinencia, equidad y eficacia)..

Mortimore (2008) señaló que: “La escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz maximiza las capacidades de las escuelas para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar”.

Este espacio de calidad ocupa cuerpo y halla una situación propicia cuando el centro sabe lo que hace y por qué lo hace y está dispuesto a hacerlo de una forma permanente cada día mejor.

Gento (1996) señaló “la existencia de dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores. Admas los indicadores resultados, el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción de todas las personas que trabajan en el centro, el efecto de impacto social, predictores agentes, recursos materiales y humanos, diseño de estrategia, gestión de los recursos, metodología y liderazgo educativo”

Identificadores de calidad en los centros educativos:

Los identificadores o indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos dispositivos que, relacionados con el producto o servicio conseguido, con la apreciación sobre el mismo y con los procesos de funcionamiento, permiten determinar la medida en que dicho centro educativo alcanza niveles de calidad en sus resultados.



Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son:

El producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

El producto educativo como identificador de calidad, la finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad. La calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Gento (1996) propuso los criterios, que podemos manejar para deducir el nivel de calidad del centro en relación con la calidad del producto están: “Acomodación al grado de desarrollo de los alumnos (físico, intelectual, social y moral), a sus necesidades, intereses y expectativas, reconocimiento de los alumnos, padres, personal del centro y cuantas personas reciben el efecto o impacto del producto educativo, permanencia o duración del producto o sus efectos en su ámbito social, excelencia o perfección en relación con los fines o metas (objetivos del centro), bajo costo de producción que no debe identificarse con presupuestos bajos, sino con el máximo aprovechamiento de los recursos, disponibilidad o accesibilidad en el sentido de que el producto está tan extendido y es tan conocido y las vías para acceder a él son tan asequibles, que cualquier alumno pueda lograrlo y cantidad de producción en relación con que lo alcancen o poseen un elevado número de alumnos”.

El producto educativo propio de la institución educativa es la educación, como formación integral del ser humano, que se manifiesta en los valores. La cuestión siguiente es establecer qué valores han de conformar el producto educativo. La satisfacción de los alumnos como identificador de calidad equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. “Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra

en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas”. MINEDU.

El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.

Satisfacción por su seguridad vital que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.

Satisfacción por la seguridad económica a en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.

Satisfacción por la seguridad emocional que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.

Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.

Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.

Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas, etc.

La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad:

Este indicador engloba a todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: profesores, personal administrativo y de mantenimiento, etc.

Los aspectos para tener en cuenta son: satisfacción por las condiciones materiales como retribuciones económicas, vacaciones, seguridad del edificio e higiene, aulas y espacio de

enseñanza-aprendizaje, mobiliario, recursos didácticos, horario, etc. A si mismo satisfacción por la seguridad básica en la profesión en relación con la estabilidad laboral, movilidad profesional (dentro del centro y con otros centros), formación inicial, formación continua, etc. Satisfacción por la estructura de funcionamiento institucional como miembro de la organización, por lo que cabe considerar organización del centro (equipo directivo, servicios de apoyo, servicios de apoyo asistencial, servicios auxiliares, etc.); documentos organizativos (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual, programación de aula, etc.); clima de trabajo (relaciones con los distintos miembros y cargos, cauces de participación, trabajo en equipo, coordinación, etc.). Satisfacción por los resultados alcanzados independientemente de la que tengan otros sectores o servicios administrativos en cuanto a valores desarrollados, calificaciones, conocimientos adquiridos, hábitos de estudio, comportamiento general, etc.

Satisfacción por el prestigio profesional en cuanto al reconocimiento social por las sociedad en general, las autoridades administrativas, etc.; reconocimiento institucional interno, la formación desarrollada, el ejercicio profesional, la autonomía de trabajo, etc.

El efecto de impacto de la educación como indicador de calidad:

El efecto de impacto se refiere a la repercusión que la educación de los alumnos que han pasado por el centro ha obtenido y su proyección en el entorno de trabajo donde desarrollan su actividad estas personas, suele analizarse en cuatro ámbitos: académico, social, laboral y familiar.

En el entorno académico se pone de manifiesto en tanto que una buena formación en una determinada etapa favorece el progreso en la siguiente. En el entorno familiar en tanto que influye en el clima familiar. En el entorno laboral si el alumno, en edad laboral, desempeña o simultanea el trabajo con el estudio o bien su situación laboral es buena por su buen nivel académico. En el entorno social en la medida en que las personas educadas en un centro ejercen una influencia sobre el entorno social en que se ubican: si el producto educativo es de calidad, se producirá un efecto favorable sobre dicho entorno: comportamiento cívico, clima de respeto y tolerancia social, colaboración y participación ciudadana, nivel cultural, mejora del medio ambiente, desarrollo de actividades físico-deportivas, etc.

Predictores de calidad en los centros educativos, en la mayoría de los estudios que se han realizado sobre escuelas eficaces se señala como factores determinantes la existencia de un fuerte liderazgo educativo, un contexto organizado y seguro, la adquisición de destrezas básicas, las expectativas de los alumnos, etc.

Pero es evidente que la eficacia de tales factores está condicionada por el contexto social y cultural, las estrategias de la institución, la gestión de los recursos materiales, personales y funcionales, la metodología, etc. A efectos de sistematizar los componentes impulsores de la calidad, señalo los más destacados comenzando por aquellos que están dentro de la propia institución escolar.

La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad, en este apartado se engloban todos aquellos recursos de tipo personal o material que constituyen el patrimonio con el que la institución lleva a cabo su actuación. Incluimos los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos:

Recursos materiales. Aunque no conocemos estudios contrastados de que exista una correlación inequívoca entre los resultados educativos y las condiciones físicas de los centros, no es menos cierto que unas buenas instalaciones y medios mejorará los procesos de enseñanza-aprendizaje y favorecerá las condiciones de trabajo. Dentro de tales recursos hay que contemplar:

Edificios e instalaciones: Acomodación a los usuarios, adecuación a las actividades, utilización compartida (rentabilización), adecuación a los materiales a utilizar, mobiliario, adecuación a las instalaciones, adecuación a los alumnos y adecuación a las actividades.

Materiales didácticos, materiales de carácter científico-técnico, libros, materiales audiovisuales, materiales informáticos, telemáticos y materiales elaborados por profesores y alumnos y biblioteca.

Recursos económicos

El profesorado y otro personal docente. Un apoyo fundamental para la potenciación de la calidad educativa radica en los profesores, que son promotores directos de la misma. Entre las variables que influyen como predictores de la calidad educativa podemos señalar: formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc.

Personal no docente. Se engloba tanto a los profesionales que ejercen funciones de apoyo educativo (servicio de orientación, logopeda, terapeuta, compensatoria, integración, etc.), médico, psicólogo, asistente social y personal administrativo y de servicios.

Los alumnos. Los alumnos son los que justifican la existencia de un centro educativo. Partiendo de esta premisa hay que tener en cuenta:

Ratio profesor/alumno, perfil de partida (capacidad intelectual, nivel de aspiración, actitud hacia la educación, procedencia sociocultural, etc.) y asistencia escolar.

La realidad problemática, los antecedentes y la teoría investigada nos llevó a formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la asociación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80372 de Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad - 2019?

Le pregunta de investigación se justifica desde el criterio practico por cuanto permitió contribuir a la solución del problema de la calidad educativa es uno de los factores que no requieren inversión sino cualidades del director y que puede hacer gran diferencia en la calidad educativa.

Desde el criterio de conveniencia, servirá para determinar y validar un factor que puede hacer diferencia a poco costo sobre la calidad educativa

La presente investigación permitió ampliar el conocimiento teórico entorno a ambas variables, dentro de las cuales se señaló que para la variable clima organizacional, se tomó la definición señalada por Litwin, & Stringer, (1968) que definen “al clima organizacional como las percepciones que tiene la gente del ambiente laboral, el clima organizacional no mide la realidad tal cual es, sino como ella es percibida”.

En cuanto a la variable calidad de servicio en la que se consideró la perspectiva de Rogers (1999) quien afirmo “el enriquecimiento de un servicio de calidad recae en todos provocando una reacción en cadena de los que van a beneficiarse ya sea consumidores, empleados, gerentes, lo cual beneficia a todos”.

Para que las instituciones logren brindar un servicio de calidad es necesario que todos trabajen para lograrlo por ello se necesita que el trabajador se comprometa con la institución, teniendo en cuenta que el clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora; por ello es necesario que el trabajador se sienta satisfecho para hacer bien su trabajo, este clima impacta por las relaciones humanas; en cuanto a la satisfacción, es evidente que los docentes están insatisfechos; así mismo se ve que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral.

Las instituciones educativas como institución busca ser una institución que brinda un servicio de calidad, el desarrollo de las personas, para ello se debe proponer planes de mejora en base al desarrollo de las personas lo que le permitirá ir generando en ellos un cambio profesional, asimismo tener un trato cordial para que el trabajador sienta que los directivos se preocupan de su necesidad.

En el caso de la metodología debe crear instrumentos de investigación que se caracterizan por identificar las relaciones en la institución como usar la técnica de la encuesta y son denominados como cuestionarios.

Las instituciones deben dar respuesta a los tramites que en ella se generen por ello se debe tener la capacidad de respuesta la cual consiste en ofrecer a los usuarios una atención pronta y apoyo adecuado; todo este proceso implica un trato entre personas brindando la seguridad referido al trato amable del personal y el conocimiento de sus necesidades e inquietudes generará la confianza de los usuarios.

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar la asociación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019.

Para el objetivo general antes mencionado se requiere de los siguientes objetivos específicos: primero, determinar el clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019; segundo, determinar la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019; y tercero, determinar si existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019.

El objetivo general y específicos tuvieron como finalidad demostrar la hipótesis H₁ “Existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la institución educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019” y la hipótesis H₀ “No existe asociación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad 2019”.

II. METODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación según el enfoque es cuantitativa de tipo básico nivel descriptivo correlacional, teniendo en cuenta que existen dos variables, variable 1 y variable 2, y una relación entre ambas variables. Así también porque el estudio está enmarcado en un espacio de tiempo. Sin embargo, es preciso señalar también las demás clasificaciones de acuerdo al tipo de investigación, tales como: (Arias 1999, p 19)

Según su finalidad: Es Aplicada, porque en base al grado de correlación de las variables en estudio se propone generar un impacto social en base a la ejecución de acciones.

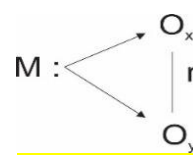
Según su profundidad o carácter: Es Correlacional descriptiva, porque vamos a describir la relación de Clima organizacional y Calidad del servicio educativo.

Según su naturaleza: Es Cuantitativa, porque estuvo altamente estructurado, además se ocupó de la recolección y análisis de la información, a partir de la medición numérica, el cálculo y el análisis estadístico, permitiendo medir variables.

Según el alcance temporal: Es transversal, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un espacio de tiempo.

Investigación orientada a la comprobación. Es la investigación cuya orientación básica es contrastar teorías. Emplea principalmente la metodología empírico-analítica. Su objetivo es explicar y predecir los fenómenos. Utiliza técnicas de análisis cuantitativos y enfatiza el contexto de justificación o verificación.

De diseño de investigación: Correlacional



M: Muestra.

O1: Clima organizacional.

O2: Calidad de servicio educativo.

r: Coeficiente de correlación entre la variable x y variable y.

2.2. Operacionalización de variables

Matriz 1:Operacionalización de variables

Variable (s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V. 1 Clima organizacional	El clima organizacional, por lo tanto, es el sistema de sentimientos y actitudes que caracterizan a los empleados de la organización en sus relaciones laborales determina cómo los empleados perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, satisfacción, etc. Bustos y Miranda, (2001)	Es la característica o cualidad de la realidad susceptible de adoptar diferentes valores, para ello se usará los siguientes criterios: Pulido, (2003) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Relaciones interpersonales 1,2,3,4,5	Participación Aceptación Inclusión	Ordinal
			Estilo de dirección 6,7,8,9,10	Clima de confianza Cultura Respaldo Coherencia en sus acciones	
			Sentido de pertinencia 11,12,13,14,15	Identidad con la institución Orgullo de pertenencia Satisfacción de pertenencia	
			Valores colectivos 16,17,18,19,20	Colaboración Lealtad	

Matriz 2: Operacionalización de variables

Variable (s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V. 2 Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo se entiende como un logro de aprendizaje, el producto de un proceso apropiado y eficaz que responde a las necesidades y demandas de la sociedad en un contexto económico, político y cultural determinado. MINEDU, (2010).	Es la característica o cualidad de la realidad susceptible de adoptar diferentes valores, para ello se usará los siguientes criterios: Zeithaml y Parasuraman (2004) Nada (1) Poco (2) Regular (3) Mucho (4)	Calidad del docente 1,2,3,4,5,6,7,8	Dominio de conocimiento	Ordinal
			Calidad del alumno 9,10,11,12,13	Formación integral Rendimiento del alumno	
			Calidad de la institución escolar 14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	Implicación del personal	Ordinal
			Calidad de Gestión educativa 24,25,26,27	Logro de calidad de enseñanza	
			Desarrollo de alumno 28,29,30	Logro en rendimiento Reducción de ausentismo	
			Eficiencia del sistema 31,32,33,34,35,36,37,38,39	Logros de gestión Logro de los alumnos Buena relación de la comunidad educativa	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

La población está compuesta por 14 docentes de la institución educativa N° 80372 de Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco región La Libertad – 2019.

Muestra

La muestra es por conveniencia y constara de los 14 docentes que constituyen toda la población

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

- Cuestionario clima organizacional (La ficha técnica se adjunta en el anexo 1)
- Cuestionario de calidad educativa (La ficha técnica se adjunta en el anexo 2)

Validez

Ambos instrumentos han sido validados en constructo por juicio de expertos y confiabilidad mediante encuesta piloto obteniendo un alfa de Crombach mayor a 0.7.

Confiabilidad

De un total de 10 pruebas realizadas a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.968$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa el clima organizacional, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.988$ ($\alpha > 0.70$) para el instrumento que evalúa la calidad del servicio educativo, lo cual indica que los instrumentos que evalúan el clima organizacional y la calidad del servicio educativo son confiables. (Ver Anexo N° 2 y 4).

2.5. Procedimiento

En la ejecución de la tesis ha tenido en cuenta un sistema organizado de recolección de datos teniendo a toda la población que consto de 14 docentes, se coordinó con la Dirección de la Institución Educativa los permisos

correspondientes para la aplicación de los cuestionarios a los docentes y la finalidad de la investigación.

Los cuestionarios se aplicaron a los 14 docentes, siendo el cuestionario de clima organizacional el 17 de junio a un grupo de 7 docentes y el 18 de junio a los 7 restantes en un ambiente libre de ruido, explicándole con claridad el objetivo de la recolección de los datos y el cuestionario.

En una fecha posterior el 25 de junio se aplicó a los 14 docentes el cuestionario de calidad educativa manteniendo al igual que en el anterior cuestionario un ambiente libre de ruido y brindando el material necesario para su correcta aplicación.

2.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Estadística inferencial

Prueba de Shapiro Wilk

Correlación de Pearson

2.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo se tomó en consideración los principios éticos y/o bioéticos como se detalla (Navarro, 2009)

Principio de Autonomía, porque cada uno de los participantes luego de la información sobre el propósito de la investigación decidió voluntariamente su participación firmando el consentimiento informado (Zarate Grajales, 2009)

Principio de Justicia, todos los participantes recibieron un trato justo, equitativo con respeto y amabilidad, además de la confidencialidad de la información brindada.

En relación al rigor científico:

Credibilidad: Es el incremento de la posibilidad de producir resultados creíbles, se puede alcanzar a través del compromiso del investigador con el informante en el transcurso de la investigación. El compromiso trata de identificar los factores contextuales que inciden en los fenómenos de estudio.

Aplicabilidad: Busca aplicar los hallazgos significados en otros contextos donde se encuentren persona por experiencias semejantes.

Audibilidad: Es el criterio de rigor en merito a los hallazgos, el estudio será audible cuando otro investigador pueda seguir claramente “el camino” de dirección usado por el investigador en el estudio, es decir otro investigador debe llegar a conclusiones similares y comparables al estudio.

Confortabilidad: Tiene en cuenta la objetividad o neutralidad de la investigación, garantiza que los hallazgos, conclusiones y recomendaciones estén apoyados por los datos y que exista la evidencia actual, al mismo tiempo se debe apoyar en la opinión de expertos.

III. RESULTADOS.

3.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

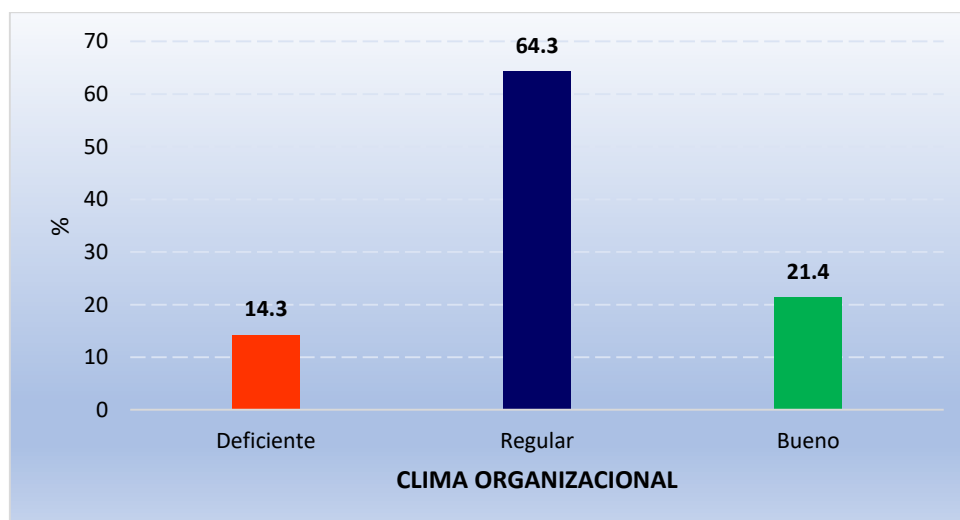
Nivel del clima organizacional en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Variable 1	Escala	N°	%
CLIMA ORGANIZACIONAL			
Deficiente	20 – 46	2	14.3
Regular	47 – 73	9	64.3
Bueno	74 - 100	3	21.4
Total		14	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario del clima organizacional, Agallpampa - 2019.

Descripción.

En la Tabla 1 se observa que el 64.3% de los docentes perciben nivel regular el clima organizacional, el 21.4% obtienen nivel bueno, en tanto que el 14.3% de los docentes perciben nivel deficiente del clima organizacional. Determinándose que el clima organizacional de los docentes de la I.E. N° 80372- Cushcanday es de nivel regular y deficiente (78.6%).



Fuente: Tabla 1.

Figura 1. Nivel del clima organizacional en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 2

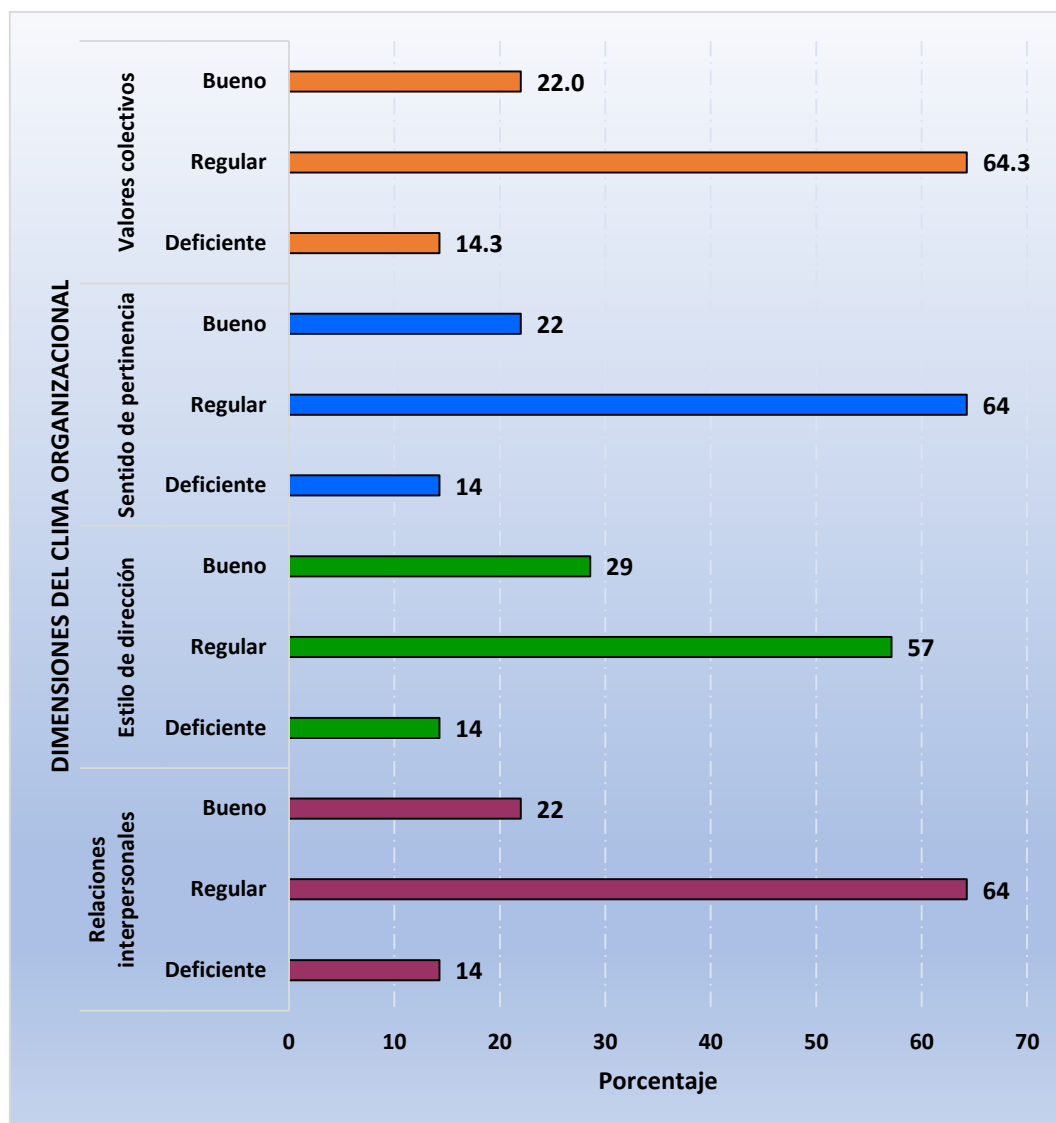
Nivel de las dimensiones del clima organizacional en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Escala	N°	%
Relaciones interpersonales			
Deficiente	5 - 11	2	14
Regular	12 - 18	9	64
Bueno	19 - 25	3	22
Estilo de dirección			
Deficiente	5 - 11	2	14
Regular	12 - 18	8	57
Bueno	19 - 25	4	29
Sentido de pertinencia			
Deficiente	5 - 11	2	14
Regular	12 - 18	9	64
Bueno	19 - 25	3	22
Valores colectivos			
Deficiente	5 - 11	2	14
Regular	12 - 18	9	64
Bueno	19 - 25	3	22
TOTAL		14	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario del clima organizacional, Agallpampa - 2019.

Descripción.

En la Tabla 2 se observa que las dimensiones del clima organizacional desde la perspectiva de los docentes de la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday son en promedio de nivel regular y deficiente (76.8%).



Fuente: Tabla 2.

Figura 2. Nivel de las dimensiones del clima organizacional en la I.E. N° 80372-Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 3

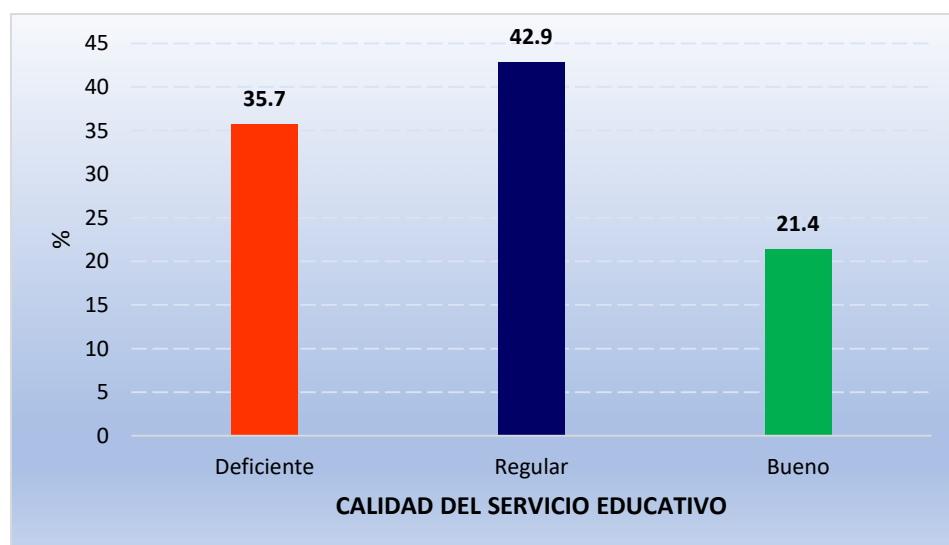
Nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Variable 2	Escala	N°	%
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO			
Deficiente	39 - 76	5	35.7
Regular	77 - 118	6	42.9
Bueno	119 - 156	3	21.4
Total		14	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

Descripción.

En la Tabla 3 se observa que el 42.9% de los docentes perciben de nivel regular sobre la calidad del servicio educativo, el 35.7% obtienen nivel deficiente, en tanto que el 21.4% de los docentes perciben de nivel bueno sobre la calidad del servicio educativo. Determinándose que la calidad del servicio educativo I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa es de nivel regular y deficiente (78.6%).



Fuente: Tabla 3.

Figura 2. Nivel de la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 4

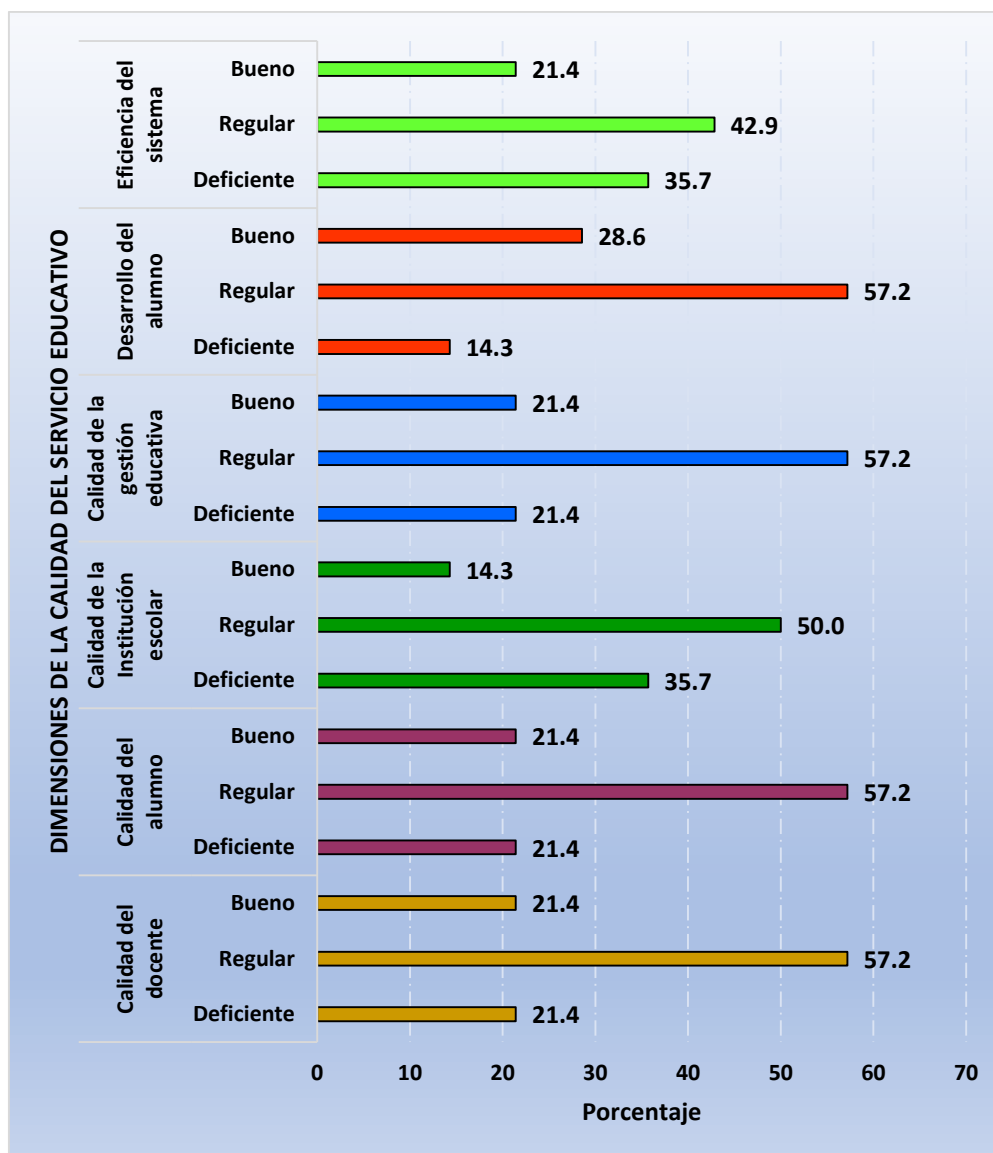
Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Escala	N°	%
Calidad del docente			
Deficiente	8 - 15	3	21.4
Regular	16 - 24	8	57.2
Bueno	25 - 32	3	21.4
Calidad del alumno			
Deficiente	5 - 9	3	21.4
Regular	10 - 15	8	57.2
Bueno	16 - 20	3	21.4
Calidad de la Institución escolar			
Deficiente	10 - 19	5	35.7
Regular	20 - 30	7	50.0
Bueno	31 - 40	2	14.3
Calidad de la gestión educativa			
Deficiente	4 - 7	3	21.4
Regular	8 - 12	8	57.2
Bueno	13 - 16	3	21.4
Desarrollo del alumno			
Deficiente	3 - 5	2	14.3
Regular	6 - 9	8	57.2
Bueno	10 - 12	4	28.6
Eficiencia del sistema			
Deficiente	9 - 17	5	35.7
Regular	18 - 27	6	42.9
Bueno	28 - 36	3	21.4
TOTAL		14	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

Descripción.

En la Tabla 4 se observa que las dimensiones de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de los docentes de la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday son en promedio de nivel regular y deficiente (78.6%).



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk del clima organizacional y la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0.910	14	0.156
Relaciones interpersonales	0.894	14	0.091
Estilo de dirección	0.849	14	0.021
Sentido de pertinencia	0.906	14	0.139
Valores colectivos	0.906	14	0.139
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	0.944	14	0.471
Calidad del docente	0.918	14	0.204
Calidad del alumno	0.940	14	0.414
Calidad de la Institución escolar	0.925	14	0.259
Calidad de la gestión educativa	0.924	14	0.252
Desarrollo del alumno	0.885	14	0.069
Eficiencia del sistema	0.905	14	0.133

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

Descripción.

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son mayores al 5% ($p > 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba paramétrica correlación de Pearson, para determinar la relación entre las variables clima organizacional y la calidad del servicio educativo.

3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 6

El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.898**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.898$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del docente en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H₀): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del docente en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 7

El clima organizacional y su relación con la calidad del docente en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
CALIDAD DEL DOCENTE	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.888**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.888$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del docente en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 8

El clima organizacional y su relación con la calidad del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
CALIDAD DEL ALUMNO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.896**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.896$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la institución escolar en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la institución escolar en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 9

El clima organizacional y su relación con la calidad de la Institución escolar I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESCOLAR	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.909**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.909$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la institución escolar en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la gestión educativa en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la gestión educativa en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 10

El clima organizacional y su relación con la calidad de la gestión educativa en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.891**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.891$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de la gestión educativa en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desarrollo del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con el desarrollo del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 11

El clima organizacional y su relación con el desarrollo del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
DESARROLLO DEL ALUMNO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.913**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.913$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desarrollo del alumno en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H₁): El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la eficiencia del sistema en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H₀): El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la eficiencia del sistema en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 12

El clima organizacional y su relación con la eficiencia del sistema en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	CLIMA ORGANIZACIONAL
EFICIENCIA DEL SISTEMA	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.845**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.845$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la eficiencia del sistema en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): Las relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): Las relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 13

Las relaciones interpersonales del clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	RELACIONES INTERPERSONALES
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.870**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.870$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El estilo de dirección del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El estilo de dirección del clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 14

El estilo de dirección del clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	ESTILO DE DIRECCIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.891**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.891$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el estilo de dirección del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): El sentido de pertinencia del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): El sentido de pertinencia del clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 15

El sentido de pertinencia del clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	SENTIDO DE PERTINENCIA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.896**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.896$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que el sentido de pertinencia del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA:

Hipótesis alterna (H_1): Los valores colectivos del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Hipótesis nula (H_0): Los valores colectivos del clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Tabla 16

Los valores colectivos del clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

Correlación R de Pearson	VALORES COLECTIVOS
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
Coefficiente de correlación de R pearson	0.896**
Sig. (bilateral)	0.000
N	14

Fuente: Cuestionario del clima organizacional y la calidad del servicio educativo, Agallpampa - 2019.

** La relación altamente significativa al 1% (0.01).

Descripción.

En la Tabla 16 se observa que el coeficiente de correlación de pearson es $R = 0.896$ (existiendo una muy alta relación directa) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 1% ($p < 0.01$) la cual quiere decir que los valores colectivos del clima organizacional se relacionan de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 80372- Cushcanday, Distrito de Agallpampa, Provincia de Otuzco, Región La Libertad 2019.

IV. DISCUSIÓN

Nuestros resultados encontraron el clima organizacional predominante fue la categoría regular obtuvo 64.3% (9 docentes), la categoría Bueno obtuvo un preocupante 21.4% (3 docentes), lo que implica una heterogeneidad en la institución no adecuado. Estos resultados guardan paralelo con los hallados por Martín (2000) quien señala que las organizaciones educativas son entendidas como el lugar en el que confluyen todos los elementos y los factores del sistema, y están ubicadas en contextos complejos y cambiantes con los que deben convivir y a los que deben respuestas. El clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes y facilita, no sólo los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio. Si el clima muestra el funcionamiento interno de la organización, este entorno interno puede ser confiable, progreso, temor o inseguridad. Por esta razón, la forma en que una persona se comporta en el trabajo no lo hace solo depende de sus características personales, pero también de cómo experimenta su clima de trabajo y los componentes de su organización. El clima organizacional, que refleja la cultura de cualquier organización, es una de las variables más comunes en una institución para dar importancia al sentimiento de bondad entre los miembros.

Estos resultados coinciden con el fundamento teórico señalado por Parsons (1996), quien señala que el clima organizacional proporciona conocimientos fundamentales para comprender las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizacional. En estos dominios, la satisfacción laboral y algunas variables personales como la autoeficacia, como el efecto de las variables de actitud, pueden llevar a una acción importante en la interacción social entre los diferentes actores y, por lo tanto, en los resultados obtenidos en el trabajo. En un clima adecuado existe un alto rendimiento, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando creen que han desarrollado su trabajo para las habilidades correctas y cuando están recompensando Y reconocidos como importantes agentes de resultados organizacionales.

Los resultados refuerzan el sustento teórico de Bustos & Miranda (2001) quien señala que el clima organizacional, como sistema, refleja el estilo de vida completo de

una organización; Si este clima mejora, según las implicaciones, el desempeño de los miembros de la organización mejorará, desde una perspectiva psicológica, se celebran dos niveles: a) las características del entorno de trabajo y b) el impacto que la percepción de este entorno tiene sobre el comportamiento de sus miembros. Los atributos del grupo de características ambientales del grupo se refieren al conjunto de fenómenos psicológicos (motivación, liderazgo, etc.) que ocurren entre los miembros de la organización y que afectan las áreas cognitivas y conativas relacionadas con cada persona; Sin embargo, estos procesos psicológicos básicos se analizan a través de las dimensiones del clima organizacional, no con los medios conceptuales tradicionales.

Nuestros resultados encontraron una calidad de servicio educativo variable, regular 42,9%, deficiente 35%, bueno 21.4%. Estos resultados coinciden con Berthoud & López, (2013) quien señala que uno de los obstáculos que en los ámbitos institucionales repercute sobre la calidad educativa, es sin lugar a duda la pobre o nula gestión en ocasiones sobre el clima institucional, impidiendo la realización del fin propuesto en ellas, o al menos su legítima búsqueda. Es realmente un verdadero desafío por parte de las instituciones educativas, porque no puede identificar sus fortalezas y debilidades, para que una vez detectadas, y esto es importante porque los objetivos dependen de la participación y la actitud aspecto que depende el clima y deviene en un servicio educativo de calidad, que depende de la participación de todos, la integración, el trabajo en equipos, y el despliegue de potencialidades personales a favor de la comunidad educativa.

Estos resultados también son paralelos a los hallados por Mendoza (2012) quien señala Para el análisis del clima organizacional, se proponen factores en esta forma de estructura, relación, recompensa, Identificación, Es decir, el clima organizacional es un conjunto de características específicas para una organización particular que puede inducirse en la forma de asociarse con los miembros de la organización y su entorno. Para el miembro especial dentro de la organización, el clima es un conjunto de enfoques y expectativas que toman la forma de una descripción de las características estáticas de la organización y con resultados de contingencias de comportamiento y resultados. En nuestra investigación, si bien son diferentes las realidades, en particular las condiciones de realidad de la institución en cuanto a sus recursos físicos, la realidad de los alumnos, pero sobre todo la descoordinación de sus miembros. Un clima organizacional diferente

significa por lo menos una desorganización en cuanto a la percepción y actitudes mejor entendido como indiferencia y cada miembro por su lado, lo cual es más negativo que un mal clima organizacional obliga a los dirigentes a corregir y un clima positivo significa un adecuado liderazgo.

Estos resultados también están acordes con Medina (2012) quien señala sobre la percepción de calidad por parte de los clientes que son el estado, los padres de familia y los alumnos, está dividida en dos dimensiones principales: la que es cuando el cliente obtiene el servicio –calidad técnica– y la que es cuando el cliente experimenta la eficacia del servicio –calidad funcional. Cuando, por ejemplo, un individuo es un potencial alumno de una institución, espera obtener clases interesantes que le proporcionen conocimientos y herramientas para que sea capaz de actuar en determinada área. El Estado espera que se cumpla la política y objetivos educativos nacionales, a los padres de familia les interesa diversos factores por los que valoran el colegio y la educación de los hijos y los alumnos requieren que las clases sean interesantes para que pongan atención y aprendan. La calidad del servicio educativo es una cuestión complicada.

Respecto al objetivo general nuestros resultados encontraron fuerte asociación entre la calidad educativa y el clima organizacional en donde según la correlación de Pearson es $R=0.913$ con el nivel de significancia al 1% ($p<0.01$), estos resultados coinciden con los hallados por López (2010) quien señala que el clima organizacional y el reconocimiento son causales de la calidad educativa, debido a que es un componente multifuncional de elementos que puede dividirse en estructuras organizativas, formas organizativas, modos de comunicación, estilos de liderazgo de gestión, entre otros. Todos estos elementos se combinan para crear un clima rico con características particulares, que se presenta de una manera, afecta la personalidad de una organización y el comportamiento de una persona en su trabajo. Destaca este antecedente que todas las organizaciones tienen sus características y cualidades que a veces son únicas y exclusivas, y la forma en que aparece el clima organizacional, el impacto del entorno interno, en el comportamiento de sus trabajadores, la mayoría docentes, dependientes del liderazgo de sus directivos o de las capacidades de sus miembros tiene una tendencia y uniformidad, sin embargo la falta de liderazgo, o capacidad de sus miembros resulta en diferentes climas organizacionales, formación de grupos y desde luego diferentes efectos y

percepciones, llevando a una organización heterogénea no solo en su clima organizacional, sino en todos sus aspectos entre ellos la calidad de su servicio educativo.

Estos resultados refuerzan el fundamento teórico señalado como Mortimore, (2008) quien señala que la educación no es solo la transmisión del conocimiento, sino también las actitudes y valores, Integridad y calidad: una escuela debe tener una organización adecuada que permita a sus miembros completar los proyectos compartidos: para ello, una escuela debe tener un objetivo claro para sus proyectos armoniosos y consistentes y permiten la participación de todos sus miembros. El clima organizacional como punto de partida de calidad.

.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de clima organizacional en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa alcanzó en la categoría Deficiente 14.3% (2 docentes), en la categoría regular 64.3% (9 docentes), y en la categoría Bueno obtuvo 21.4% (3 docentes).
2. La calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80372- Cushcanday presentó dispersión entre las categorías en la categoría Deficiente 35.7% (5 docentes), en la categoría Regular 42.9% (6 docentes), y en la categoría Bueno 21.4% (3 docentes).
3. Respecto al objetivo general se encontró la relación significativa al 1% ($p < 0.01$) la misma que fue confiada por el coeficiente de correlación de R Pearson, $R = 0.898$. lo cual quiere decir que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80372- Cushcanday, distrito de Agallpampa, provincia de Otuzco, región La Libertad 2019”.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al director de la Institución Educativa N° 80372 del centro poblado de Cushcanday, implementar una política de clima organizacional y acciones para su desarrollo.
2. A los docentes la Institución Educativa N° 80372 del centro poblado de Cushcanday desarrollar acciones de mejora de las relaciones
3. A la UGEL Otuzco, en cuanto a la supervisión de directores, evaluar el clima organizacional de sus colegios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Ausubel, Novak & Hanesian. (1983). Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo 2º Ed. Trillas México.
- Ball, S. (1989). Micropolítica de la escuela: Hacia una teoría de la organización escolar. Ediciones Paidós, Madrid.
- Berthoud, L., & López, A. M. (2013). Clima y cultura, componentes de la calidad educativa. Mar de Plata- Argentina: Universidad FASTA Ediciones, 2013. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/49223881.pdf>
- Birgin, A., & et al. (1999). Los condicionantes de la calidad educativa. Argentina: Novedades Educativas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=GpTQeyOn4_wC&printsec=frontcover&dq=calidad+educativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSs9Xk3LnhAhVMw1kKHX9bC-YQ6AEIMzAC#v=onepage&q=calidad%20educativa&f=false
- Bustos, P. & Miranda, M. (2001). Clima Organizacional. Santiago. Lautaro.
- Brunet I. (1999) El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstico y consecuencias. Trillas. México
- Cano, E. (1998). Evaluación de la calidad educativa. España: La Muralla S. A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=abRZcOA2ycMC&printsec=frontcover&dq=calidad+educativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSs9Xk3LnhAhVMw1kKHX9bC-YQ6AEILjAB#v=onepage&q=calidad%20educativa&f=false>
- Chiang, V., Salazar B., & Núñez A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. Theoría. 16(2): 61-76.
- Chiavenato, G. (2003). Clima organizacional. México, Mc Graw Hill.
- Clemente. D. (1996). Planeación estratégica. Pearson. México
- Cosío, L., & et al. (2013). Perspectivas de la Calidad Educativa. México: De la Vega. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=AezQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Corimayhua, A. (2011). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima. (Tesis de maestría).Universidad Peruana La Unión. Lima

- Esquivel, A. (2002). Calidad educativa. Revista Voz Normalista. México: año 7, número 26, Enero/marzo, pág. 22-23.
- Falcón, F., Gómez, J. Medina, D., Pérez, D, Sánchez, C. & Silva, A. (2005). Trabajo de investigación sobre el clima organizacional en una escuela de secundaria ubicada en el área de Guadalupe en México. Universidad Autónoma de México.
- Flores, J (1999) La gestión de un programa de calidad, la autoevaluación y la acreditación. Artículo publicado en el portal de la Pontificia Universidad Católica del Perú.Lima
- Gento, S. (1996). Instituciones educativas para la calidad total. Revista Complutense de Educación, 45-79. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120288A>
- Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. Interamericana. México D.F
- Hidalgo, M. (2012) El planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo 94 en las instituciones educativas públicas secundarias de la Red 15 – Comas. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.Lima
- Kolb, D., Rubín, I. & McIntyre, J. (2001). Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.
- Lewin, K. (1946). Problemas psicológicos en la educación judía.
- Likert, R. (1961). New Patterns of Management. Mc Graw Hill, Nueva York.
- Litwin, G. , & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University.
- López, E. (2003) Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño De Los Docentes De Secundaria En El Colegio Bautista De Masaya, Nicaragua. Tesis de Maestría Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica.
- López, P. (2010). Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. Scielo, 147-158. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718070520100001000008&script=sci_arttext
- Martín, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. Educar, 103-117. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20736/20576>

- Martínez V. & Otero, V. (2007) .Cultura escolar y mejora de la educación. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Maslow, A. (1982). La Teoría de la Motivación Humana. Kairos. New Jersey.
- Medina, F (2012). Calidad servicio educativo, caso de campus 8 COBAQ. Tesis Universidad Autónoma de Querétaro
- Mendoza, M. (2012). Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una Institución Educativa de Ventanilla. Lima-Perú: Tesis Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1189/1/2012_Mendoza_Clima%20organizacional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20en%20estudiantes%20del%20tercero%20de%20secundaria%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla.pdf
- MINEDU. (2010). Rutas hacia una educación de calidad. Lima - Perú: Ministerio de Educación - Consejo Nacional de Educación. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/3752/4%20rutas%20hacia%20una%20educaci%C3%B3n%20de%20calidad%20gu%C3%ADa%20para%20maestros%20y%20personal%20directivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mortimore, J. (2008). Educación y sociedad. España: Falcon Hive.
- Münch, L. (2009). Fundamentos de administración. México: Trillas.
- Navarro, M. (2009). Consentimiento informado, anonimato y confidencial en investigación social. Buenos Aires - Argentina: Interamerica.
- Navarro, D & Vega, L. (2007) El clima organizacional y la reforma académica 2003 en el CONALEP Querétaro. Tesis Maestría en Políticas Públicas Comparadas. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Académica .México
- Oddó, C. (2000). El vínculo entre empresa y trabajador, tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias de la Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.
- Palacios, J. (2009). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. (Tesis de maestría). España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Parsons, T. (1996). Estructura y Proceso en las Sociedades modernas, Instituto de Estudios Políticos, Madrid.

- Pérez, et al. (2000). Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. Editorial Narcea. Madrid
- Pulido, C.(2003).Clima Organizacional.Athanos.Lima
- Rogers, C. (1999). El profesor y la libertad de aprender. En P. Juif y L. Legrand, Grandes orientaciones de la pedagogía contemporánea (157-160). Madrid: Nárcea.
- Sánchez, H. & Reyes M. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Visión Universitaria. Lima
- Sotomayor, F. (2013). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua – Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración – Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – Perú.
- Toro, F. (2001) Clima organizacional. Medellín: Cincel.
- Turmino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Reice. La Plata.
- UNESCO (2004b). Informe. Mesa redonda de ministros sobre la calidad de la educación, 32ª reunión de la Conferencia General. París: UNESCO.
- Valera, L. (2012). Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla - Callao (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima
- Venancio, A. (2007) Clima Institucional Desempeño Docente en el Instituto superior Tecnológico simón bolívar del Callao. UPG Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima
- Wienert, F. (1985). Clima organizacional. Prentice Hall. Madrid
- Zarate, R. (2009). La gestión del cuidado de Enfermería. Obtenido de scielo.iscni.es/scielo.php?script=sciarttext&pid=S1132-1296200400010009&Ing
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

Anexo 01: Instrumento de clima organizacional

El Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización. A continuación, usted encontrara una prueba que consta de 20 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable	Dimensiones	Ítems	TD	D	NAND	A	TA
Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales	1. Los miembros del grupo tiene en cuenta mis opiniones					
		2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
		3. Los miembros del grupo son distantes conmigo					
		4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
		5. El grupo de trabajo valora mis aportes					
	Estilo de Dirección	6. Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
		7. El jefe es mal educado					
		8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
		9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
		10. El jefe desconfía del grupo de trabajo					
	Sentido de Pertinencia	11. Realmente me interesa el futuro de la Institución					
		12. Recomendando a mis amigos la institución como sitio de trabajo					
		13. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución					
		14. Sin remuneración no trabajo horas extras					
		15. Sería más feliz en otra empresa					
	Valores Colectivos	16. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
		17. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
		18. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
		19. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
		20. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Anexo 02: Validación en confiabilidad de instrumento clima organizacional

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 docentes Escuela 81028 Juan Alvarado – Otuzco para determinar el Coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

PRUEBA PILOTO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Nº	RELACIONES INTERPERSONALES					ESTILO DE DIRECCIÓN					SENTIDO DE PERTINENCIA					VALORES COLECTIVOS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	3	3	5	2	4	1	2	3	4	4	3	4	2	4	2	1	3	3
2	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4
3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	4
4	2	3	4	2	2	3	2	5	5	5	4	1	2	2	2	3	2	3	2	2
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
6	4	3	4	2	3	1	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2
7	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5
8	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	1	1
9	2	3	1	1	3	2	2	2	3	1	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3
10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5

Fuente: Muestra piloto.

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el clima organizacional
“α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 20

$\sum S_i^2 = 39.689$

$S_t^2 = 492.444$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left(1 - \frac{39.689}{492.444} \right) = 0.968 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES:

DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	13,0000	29,556	,804	,925
Ítem2	12,7000	28,678	,912	,907
Ítem3	12,8000	31,067	,721	,939
Ítem4	13,3000	24,900	,918	,904
Ítem5	13,0000	28,000	,813	,924

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: ESTILO DE DIRECCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem6	13,2000	25,511	,840	,865
Ítem7	13,0000	32,444	,505	,929
Ítem8	13,0000	24,000	,813	,873
Ítem9	12,5000	25,611	,846	,864
Ítem10	12,7000	26,011	,813	,871

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: SENTIDO DE PERTINENCIA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem11	13,3000	24,233	,683	,905
Ítem12	13,4000	19,378	,850	,870
Ítem13	13,4000	24,267	,791	,890
Ítem14	13,2000	18,622	,901	,858
Ítem15	13,1000	22,767	,679	,906

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: VALORES COLECTIVOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem16	12,5000	20,944	,678	,880
Ítem17	13,3000	18,900	,782	,856
Ítem18	12,7000	20,678	,564	,903
Ítem19	13,1000	15,878	,898	,825
Ítem20	12,8000	18,178	,772	,857

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Anexo 03: Cuestionario Calidad educativa

Ítems	Nada	Poco	Regular	Mucho
CALIDAD DEL DOCENTE				
1. Tiene dominio de los conocimientos que debe impartir.				
2. Contribuye a un adecuado clima de trabajo.				
3. Tiene adecuadas expectativas respecto al desarrollo de la personalidad de los alumnos.				
4. Tiene implicancia personal en la gestión educativa de la Escuela.				
5. Usa métodos activos de enseñanza.				
6. Tiene información actualizada sobre el estado d aprendizaje de sus alumnos.				
7. Realiza adecuadamente la distribución del tiempo de la clase.				
8. Tiene estabilidad en su escuela y en sus funciones.				
CALIDAD DEL ALUMNO				
9. Tiene un rendimiento aceptable				
10. Su estado nutricional y su salud en general es buena				
11. Tiene repitencia				
12. Cumple con sus principales deberes.				
13. Tiene implicancia personal en las actividades de la escuela.				
CALIDAD DE LA INSTITUCION ESCOLAR				
14. Existe estabilidad en la dirección.				
15. Existe ausentismo laboral.				
16. Existe condiciones materiales de la escuela.				
17. Existe condiciones de trabajo de los Maestros.				
18. Existe una adecuada organización escolar.				
19. Existe relación entre el alumno y el profesor.				
20. Existe un número adecuado de alumnos por aula.				
21. Existe un sistema de incentivos para el personal.				
22. Encuentras estilo de dirección.				
23. Existe un costo real por alumno.				
CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA				
24. Existe comunicación entre los miembros de la familia				
25. La familia guía, apoya y estimula a sus hijos.				
26. Existe aspiraciones o expectativas de los padres hacia sus hijos.				
27. Existe bienes y recursos culturales en el hogar.				
DESARROLLO DEL ALUMNO				
28. Participa la comunidad en el diseño y ejecución del Curriculum.				
29. Existe expectativas de la comunidad respecto a los resultados de su escuela.				
30. Apoyan a la gestión educativa de la escuela.				
EFICIENCIA DEL SISTEMA				
31. Logra los objetivos académicos.				

32. Conoce las principales áreas de aprendizaje.				
33. Diferencia sus habilidades intelectuales por grados.				
34. Tiene autoestima y afirmación.				
35. Se logra la escolarización.				
36. Existe un porcentaje de alumnos con retraso escolar.				
37. Existe estudiantes que abandonan el colegio				
38. Realiza planes para mejorar los resultados obtenidos.				
39. Conoces el porcentaje de repitencia de los alumnos.				

Anexo 04: Validación en confiabilidad de instrumento Calidad del servicio educativo

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 docentes Escuela 81028 Juan Alvarado – Otuzco para determinar el Coeficiente Alfa de Crombach de los resultados de las preguntas se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

N°	CALIDAD DEL DOCENTE								CALIDAD DEL ALUMNO					CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESCOLAR										CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA				DESARROLLO DEL ALUMNO			EFICIENCIA DEL SISTEMA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
1	3	1	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
3	2	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
7	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
9	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

Fuente: Muestra piloto.

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad del servicio educativo “α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

Σ: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 39

$\sum S_i^2 = 58.300$

$S_t^2 = 1571.567$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{39}{39-1} \times \left(1 - \frac{58.300}{1571.567} \right) = 0.988 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES:

DIMENSIÓN: CALIDAD DEL DOCENTE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	8

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	20,2000	46,622	,796	,923
Ítem2	20,2000	46,400	,811	,922
Ítem3	20,5000	52,056	,560	,939
Ítem4	20,5000	45,167	,822	,921
Ítem5	20,3000	51,344	,660	,933
Ítem6	20,6000	43,378	,866	,918
Ítem7	20,2000	45,956	,923	,914
Ítem8	19,9000	50,767	,745	,928

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: CALIDAD DEL ALUMNO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	5

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem9	11,2000	20,844	,716	,911
Ítem10	11,4000	18,267	,814	,891

Ítem11	11,3000	16,900	,776	,905
Ítem12	11,1000	19,211	,855	,885
Ítem13	11,0000	18,444	,809	,892

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESCOLAR

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	10

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem14	25,6000	80,267	,841	,943
Ítem15	26,1000	71,433	,919	,938
Ítem16	25,7000	78,233	,718	,947
Ítem17	25,7000	79,567	,647	,950
Ítem18	25,9000	72,322	,839	,942
Ítem19	25,4000	84,711	,730	,949
Ítem20	26,1000	78,989	,737	,946
Ítem21	25,9000	74,989	,768	,945
Ítem22	25,7000	74,011	,870	,940
Ítem23	26,2000	73,067	,901	,939

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	4

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem24	8,1000	14,989	,897	,943
Ítem25	8,3000	13,789	,912	,938
Ítem26	8,5000	14,722	,837	,960
Ítem27	8,4000	14,044	,935	,930

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: DESARROLLO DEL ALUMNO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	3

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem28	5,4000	5,378	,583	,760
Ítem29	5,5000	4,722	,721	,621
Ítem30	5,7000	4,011	,613	,753

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

DIMENSIÓN: EFICIENCIA DEL SISTEMA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	9

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem31	21,4000	75,822	,714	,949
Ítem32	21,7000	69,122	,860	,942
Ítem33	21,7000	73,344	,706	,950
Ítem34	21,9000	68,767	,934	,938
Ítem35	22,0000	64,667	,954	,936
Ítem36	21,5000	71,833	,827	,944
Ítem37	21,8000	74,844	,755	,947
Ítem38	21,6000	71,822	,739	,948
Ítem39	21,6000	74,044	,753	,947

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS Vrs. 25.0.

Anexo 05: Certificado de validación por un experto

CERTIFICADO DE VALIDACION POR UN EXPERTO

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr. Mg.

COLONIA DIAZ WILMA COLONIA

DNI: 15701701

Especialidad del validador:

MAGISTER EN EDUCACIÓN PRIMARIA

09 de JUNIO del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Wilma Haydee Colonia Diaz
Mag. EDUCACIÓN PRIMARIA

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDACION POR UN EXPERTO

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr. Ng

MORENO VEGA JAIME ANTONIO

DNI: 41606483

Especialidad del validador:

MAESTER EN MAESTRIA DE LA EDUCACION MENCIÓN ADMINISTRACION
Y GESTION DE LA EDUCACION

09 de JUNIO del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Mg. Jaime Antonio Moreno Vega
DNI. 41606483

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDACION POR UN EXPERTO

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

..... HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr. Mg.

..... MUÑOZ QUINE ANA PAOLA

DNI: 41085709

Especialidad del validador:

..... MAGISTER EN MAESTRIA DE LA EDUCACION MENCIÓN ADMINISTRACION
Y GESTIÓN DE LA EDUCACION

..... 09 de JUNIO del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma de Mg. Ana Paola Muñoz Quine
DNI. 41085709

CERTIFICADO DE VALIDACION POR UN EXPERTO

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr. Mg.

CASTILLO IGLESIAS ALICIA MARLENI

DNI: 27143298

Especialidad del validador:

MAGISTER EN EDUCACION PRIMARIA

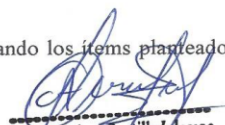
09 de JUNIO del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Alicia Marleni Castillo Iglesias
Mag. EDUCACIÓN PRIMARIA

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDACION POR UN EXPERTO

OBSERVACIONES (Precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr. Mg.

HURTADO AULLA BLANCA VILMA

DNI: *19090215*

Especialidad del validador:

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

09 de *junio* del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al marco teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

Anexo 6. Base de datos del clima organizacional

Nº	RELACIONES INTERPERSONALES					ESTILO DE DIRECCIÓN					SENTIDO DE PERTINENCIA					VALORES COLECTIVOS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	3	3	3	3	4	2	1	1	4	4	1	4	1	3	4	1	4	1	3
2	2	2	5	5	2	1	4	5	5	1	4	3	3	2	5	4	3	3	2	5
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5
5	2	2	2	5	2	3	5	3	2	3	4	1	4	1	3	4	1	4	1	3
6	2	3	1	5	2	1	4	5	5	1	3	2	3	5	1	3	2	3	5	1
7	5	2	3	2	5	5	2	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3
8	2	3	2	4	2	4	3	4	1	4	2	3	4	1	4	2	3	4	1	4
9	4	2	2	2	4	3	5	3	2	3	2	5	4	3	2	2	5	4	3	2
10	1	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	5	2	2	4	3	5	2	2	4
11	2	2	5	5	2	3	4	5	2	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3
12	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
13	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
14	5	5	5	2	5	4	2	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5

Anexo 7. Base de datos de la calidad del servicio educativo.

N°	CALIDAD DEL DOCENTE								CALIDAD DEL ALUMNO					CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESCOLAR										CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA					DESARROLLO DEL ALUMNO			EFICIENCIA DEL SISTEMA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39		
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2		
7	1	3	4	1	3	1	3	4	4	1	4	2	3	4	2	4	1	3	4	1	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	1	3	4	3		
8	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	4	4	1	4	2	1	4	2	1	4	2	4	1	4	3	4	1	4	3	1	4	3	2	1	4	3	2	3		
9	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2		
10	1	4	2	1	4	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2		
11	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4		
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
13	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
14	1	3	4	1	3	1	3	4	4	1	4	2	3	4	2	4	1	3	4	1	3	4	3	4	2	1	5	2	3	4	3	1	3	4	3	1	3	4	3		



CONSTANCIA DE ASESORIA

Yo, EDUARDO YACHE CUENCA, Doctor en Estadística de la Universidad Nacional de Trujillo, hace CONSTAR que asesoró la concordancia de los resultados con la base de datos, de la Investigación Titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80372 – CUSHCANDAY – AGALLPAMPA- OTUZCO - LA LIBERTAD - 2019.

Siendo la población muestral de 14 docentes de la Institución Educativa N° 80372 de Cushcanday, Distrito de Agallpampa, donde se contrastó y validó las hipótesis de investigación con la prueba estadística correlación de pearson (prueba paramétrica) basándose en la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, siendo ello significativos ($p < 0.05$).

Se expide el presente para los fines convenientes.

Trujillo, 19 de Julio del 2019.

ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADISTICA
EDUCACION

Dr. YACHE CUENCA EDUARDO JAVIER
Colegio de Estadística del Perú - COESPÉ 428
SACAP/09/010 048310011